

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS

AMALFI S.A E.S.P.

AÑO 2026

INTRODUCCIÓN

AMALFI S.A. E.S.P. inició la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Amalfi el primero de febrero del año 2019, desde ese momento y hasta la fecha viene prestando el servicio de manera continua, con eficiencia y eficacia; y, con los más altos estándares de calidad.

Es por esto que, a través del presente manual se establecerán los lineamientos para la recepción y respuesta de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutiva y calidez a los usuarios.

Para ello, la empresa de servicios públicos Amalfi S.A E.S.P. utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios de recolección, transporte, aprovechamiento, disposición final de residuos sólidos, barrido y limpieza integral de vías, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y tratamiento de lixiviados, según lo establecido en el decreto 2981 de 2013”.

OBJETIVO

Estandarizar la atención del usuario a través de la definición de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutiva y calidez a los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar la atención en salud y al usuario enmarcada en los derechos y deberes del usuario.
- Definir los mecanismos para la atención al usuario y recepción de solicitudes
- Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRS.

DEFINICIONES

Deberes: Hace referencia a las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Generalmente, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligadas a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz, con dignidad y con ciertas comodidades.

Derechos: El derecho a la salud significa que los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible. Esas condiciones incluyen la disponibilidad garantizada de servicios de salud, condiciones de trabajo saludable y seguro, vivienda adecuada y alimentos nutritivos.

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad o del servicio.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Recurso. Es un acto del suscriptor o usuario para que la persona prestadora del servicio público domiciliario o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

Silencio Administrativo Positivo. La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de las PQR en interés particular, sin que la persona prestadora del servicio público domiciliario, haya proferido la correspondiente respuesta, se entenderá que la petición ha sido resuelta a favor del usuario, salvo que se demuestre que éste auspició la demora.

TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN Y RECURSO.

Las peticiones, quejas y reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en los puntos de atención definidos por la persona prestadora del servicio público domiciliario.

Para presentar una petición el interesado debe suministrar la siguiente información:

- Nombre de la Entidad a la que se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- Dirección del predio.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
- Firma del peticionario (si aplica).

Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió la solicitud.

No es necesario el pago de la factura original como requisito para el recibo y radicación de la PQR.

Generación de la Respuesta

La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas.

Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestando los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el 158 de la Ley 142 de 1994

Formato presentación de PQR.

Se adoptan el procedimiento de atención de PQR y el siguiente formato para facilitar a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios, facilitar la presentación. (Anexo 1. Formato presentación PQR)

INSTRUCTIVO REPORTE AL SUI PQR

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley 142 de 1994 y 14 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante la Superintendencia, establecer, administrar, mantener y operar el sistema único de información (SUI), que almacena la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, vigilancia y control.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones legales, en especial de las disposiciones referidas, expidió la Resolución número SSPD número 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, la cual fue modificada a través de la Resolución número SSPD 20161300011295 del 28 de abril de 2016

Que en el mes de mayo de 2018, se realizó un análisis de la implementación de la Resolución número SSPD 20151300054575 de 2015, y se identificó la posibilidad de mejora, en la agrupación de las causales y en la descripción de las mismas, con el propósito de lograr mayor precisión conceptual, así como mejorar la calidad de la información disponible en el sistema de gestión documental de la entidad y en el sistema único de información (SUI), en relación con las peticiones presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Que como resultado de esta revisión, se concluyó que las causales asociadas al grupo instalación, pueden ser incorporadas al grupo prestación, en razón a que las situaciones allí descritas, no solamente se presentan en el momento de la instalación del servicio, sino también con posterioridad a ella.

Que, de conformidad con lo anterior, se hace necesario modificar el Anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

Mediante RESOLUCIÓN SSPD-20188000076635 DE 2018 se Modificar los numerales 7º y 8º del anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, en el sentido de eliminar el grupo causal “Instalación”, los cuales quedarán, así:

7. Causal. En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo causal
F	Facturación
P	Prestación

8. Detalle de la causal. Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición que se encuentra publicado en la página www.sui.gov.co y que hace parte integral de la presente resolución.

1. Tipo de trámite.

Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación que se empleara dentro de la empresa de servicios públicos Amalfi S.A E.S. P para la recepción de cada trámite, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
0	Petición
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición y subsidiario de apelación

Nota 1: Para los efectos de la presente resolución, y teniendo en cuenta que en virtud del derecho de petición, los usuarios y/o suscriptores de un servicio público domiciliario, se encuentran facultados para presentar solicitudes ante la empresa prestadora sobre asuntos relativos al servicio público correspondiente, y a obtener pronta respuesta, a continuación se hace una breve descripción de cada uno de los tipos de trámite.

Ejemplo:

TIPO DE TRAMITE	EJEMPLO	
	Facturación	Servicio
Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	Solicitud descuento predio desocupado	Solicitud de mediación con usuarios por afectaciones ambientales
	Solicitud revisión de estratificación.	Solicitud de recolección de escombros, recolección de colchones, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas, etc.
Reclamación: Es la solicitud a través de la cual	Reclamación por cobros duplicados,	Cuando el servicio no se presta de forma continua

el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio	refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referentes a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo)	en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación indebida o inadecuada recolección de basuras, entre otras, en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.
Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.		
Recurso de reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.		

Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.		
--	--	--